

MIRACLE MH for SNMP サポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

本書は、サイバートラスト株式会社(以下、サイバートラスト)がMIRACLE MH for SNMPサポート (以下当サポートサービス) の内容について説明するものである。

1 サポートサービスの提供内容

当サポートサービス契約で提供されるサービス内容を表1 及びに記す。

表1 サービス提供内容

提供サービス内容	対象ノード	アップデートパッケージの提供※1				技術サポート※2
		SNMPトラップ受信ソフトウェア	MIRACLE MH 設定ツール	OS(Asianux Server 7)	MIRACLE FailSafe	
MIRACLE MH for SNMP サポート	集約ノード	○	○			○
	受信ノード	○		○	○	○

【注意事項】

※1 アップデートパッケージの配布はサイバートラストの Web ページで行う。

※2 技術サポートの内容については、「3 技術サポートの定義」を参照すること。

2 技術サポートの提供条件

技術サポートの提供条件を、表2 に記す。

表2 技術サポートの提供条件

対象サポートサービス	MIRACLE MH for SNMP サポート
対象ソフトウェア/製品	MIRACLE MH for SNMP
有効期間	1 年間
問い合わせ受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時 (土日祝祭日、サイバートラスト指定休日を除く)
問い合わせ件数	制限なし
問い合わせ方法	Eメール/電話/ファックス※1
サービス対象システム※2	集約ノード:1 台 受信ノード:2 台

【注意事項】

※1 内容の正確な回答を期すためにも E メールでの問い合わせが望ましい。

※2 下記 Web ページに記載した、「MIRACLE MH for SNMP」の動作要件に準じた環境で使用しているシステムのみを対象とする。

<https://www.miraclelinux.com/product-service/mlmh/mlmh-for-snmp/lineup>

3 技術サポートの定義

「3.1 技術サポートレベルの定義」において技術サポートレベルを定義する。そして、定義されたサポート

レベルを用い、「3.2 提供する技術サポートの定義」において、当サポートサービスにおいて提供する技術レベルを定義する。また、「3.3 Severity と TAT の定義」にて示す Severity 及び TAT に基づきサービスを提供する。

3.1 技術サポートレベルの定義

サイバートラストでは、技術サポートレベルを以下の 10 段階で定義する。 ※1、※2、※3、※4、※5

1. インストール方法案内

インストールメディアのインストーラ、RPM コマンドを利用してソフトウェアのインストール、アップデートを行う方法を案内する。

2. 機能案内

当該ソフトウェアの機能を報告する。

3. 操作設定案内

各ソフトウェアパッケージに収録された man (オンラインマニュアル) と製品マニュアルに記載されている操作、設定に関して案内する。

4. 障害解析

発生した障害に対してソフトウェアの動作確認、ログの調査を行い、調査結果を報告する。

5. ソースコード解析

ソフトウェアのソース解析を通じて、発生した障害の調査を行い調査結果を報告する。

6. Dump 解析

core ダンプの調査を行い、調査結果を報告する。

7. 修正提供

サイバートラストの裁量にてソフトウェアの修正版を提供することがある。

8. パフォーマンス分析

ソフトウェアの性能、高負荷時の挙動に関して調査を行い、調査結果を報告する。

9. システム構築支援

お客様のシステムに特化した設計・構築・運用・移行・分析に関するソフトウェアの使用方法、設定を報告する。

10. 開発

プログラムのカスタマイズや開発したパッケージを提供する。

【注意事項】

※1 1～4 の技術サポートレベルには、ソースコードの解析やパケット解析、strace などのデバッグツールを使用した調査は含まない。

※2 1～8 の技術サポートレベルにはシステム構築に関連した継続的な質問には対応しない。

※3 アップデートは同一のマイナーバージョン間のみを対象とする。(メジャーバージョンアップは対象としない。)

※4 技術サポートの対象となるパッケージは、サイバートラストがコンパイルを行い作成し、配布したパッケージに限る。お客様がコンパイルし作製されたパッケージはサービスの対象とならない。

※5 技術サポートには、以下のサービスは含まない。

- ・プログラム開発に関連する質問
- ・マニュアル記載相当事項の継続的な質問
- ・システム設計に関連した質問(運用ポリシーを含む)
- ・ハードウェア依存の監視設定(SNMP MIB 情報など)
- ・手順書や報告書などのドキュメント作成に関すること

- ・言語翻訳に関すること
- ・バックアップ、及び移行に関すること
- ・サイバートラストが提供していないスクリプト自体の調査、実行後の動作、修正などに関すること

3.2 提供する技術サポートの定義

当サポート・サービスで提供する技術サポートの範囲について、MIRACLE MH for SNMP の集約ノードに関して表3 に、MIRACLE MH for SNMP の受信ノードに関して表4 に示す。

表3 技術サポートの範囲(集約ノード)

●の項目：MIRACLE MH for SNMP サポート

集約ノード			技術サポートレベル									
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SNMP トラップ受信ソフトウェア	全ての機能 ^{※1}	miracle-mh-agent, miracle-mh-agent-plugin-snmp	●	●	●	●	●	●	●			
MIRACLE MH 設定ツール	全ての機能 ^{※1}	miracle-mh-web	●	●	●	●	●	●	●			
MIRACLE MH for SNMP 関連パッケージ	miracle-mh-support-tools	mlmhinfor	●	●	●	●	●	●	●			
関連する Zabbix の機能 ^{※2}	Zabbix サーバとの連携	アイテムの設定 ^{※3}			●							
		Zabbix サーバの設定 ^{※4}			●							
		監視対象ホストの登録 ^{※5}			●							
		MIRACLE MH 用テンプレートの適用 ^{※6}			●							
	Zabbix エージェントとの連携	Zabbix エージェントの設定 ^{※7}			●							
関連する OS の機能/ パッケージ ^{※2}	ログファイルのローテーション	logrotate ^{※8}			●							
	Python	Python3	●	●	●							
	リバースプロキシ	httpd			●							

【注意事項】

- ※1 マニュアルに記載した機能のみを対象とする。
- ※2 「MIRACLE MH for SNMP」以外のことを目的とした使用については範囲外とする。
- ※3 「MIRACLE MH for SNMP」を使用して取得したデータを監視する Zabbix のアイテム(snmpttrap[])、及び製品に同梱したテンプレートのアイテムのみを対象とする。
- ※4 パラメータ「SNMPTrapperFile」(zabbix_server.conf)の設定のみを対象とする。
- ※5 集約ノード、受信ノードを監視対象ホストとして登録することのみを対象とする。

※6 MIRACLE MH用テンプレート(mlmh_agent_templates.json)の適用方法のみを対象とする。

※7 下記の設定ファイルのみを対象とする。

/etc/zabbix/zabbix_agentd.conf(MIRACLE MH for SNMPに関連するパラメータのみ)

/etc/zabbix/zabbix_agentd.d/mlmh_agent.conf

/etc/zabbix/zabbix_agentd.d/userparameter_mysql.conf

※8 下記の設定ファイルのみを対象とする。

/etc/logrotate.d/miracle-mh-web

/etc/logrotate.d/miracle-mh-agent

表4 技術サポートの範囲(受信ノード)

●の項目 : MIRACLE MH for SNMP サポート

受信ノード			技術サポートレベル									
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SNMP トラップ受信ソフトウェア	全ての機能※1	miracle-mh-agent,miracle-mh-agent-plugin-snmp	●	●	●	●	●	●	●			
	MIB ファイルの yaml 形式への変換	mib2yaml	●	●	●	●	●	●	●			
MIRACLE MH for SNMP 関連パッケージ	mlmh-supporttools	mlmhinfo	●	●	●	●	●	●	●			
関連する Zabbix の機能	Zabbix エージェントとの連携	zabbix_agentd.conf 設定※4	●	●	●	●						
関連する OS の機能	ログファイルのローテーション	logrotate※5	●	●	●	●						
	OS の基本的な機能※2	Linux カーネル	●	●	●	●						
		カーネルパラメータ設定※3	●	●	●	●						
		基本コマンド操作	●	●	●	●						
		ブートローダー	●	●	●	●						
		シャットダウン、リブート	●	●	●	●						
		ファイルシステム管理 (ext4)	●	●	●	●						
		ユーザ、グループの作成、削除	●	●	●	●						
	パスワード管理	●	●	●	●							
ネットワーク	基本設定(IP アドレス、ルーティング、DNS)	●	●	●	●							

		ファイアウォール設定 (firewalld, iptables)	●	●	●	●						
	パッケージ管理	rpm	●	●	●	●						
		yum	●	●	●	●						
	NTPによる時刻 合わせ	chrony	●	●	●	●						
	リモート操作	sshd	●	●	●	●						
	上記以外の全ての 機能/パッ ッケージ											
自動復旧ソ フトウェア		MIRACLE FailSafe	●	●	●	●						
VMware 関連		OVA イメージの設置	●	●	●							

【注意事項】

- ※1 マニュアルに記載した機能のみを対象とする。
- ※2 「MIRACLE MH for SNMP」以外のことを目的とした使用については範囲外とする。
- ※3 出荷時の設定から変更することは範囲外とする。
- ※4 下記の設定ファイルのみを対象とする。
 /etc/zabbix/zabbix_agentd.conf(MIRACLE MH for SNMPに関連するパラメータのみ)
 /etc/zabbix/zabbix_agentd.d/mlmh_agent.conf
 /etc/zabbix/zabbix_agentd.d/userparameter_mysql.conf
- ※5 下記の設定ファイルのみを対象とする。
 /etc/logrotate.d/miracle-mh-web
 /etc/logrotate.d/miracle-mh-agent

3.3 Severity と TAT の定義

Severity (重要度) レベルの定義と、それぞれのレベルに対応する TAT (最初のソリューション案を提供するまでの時間^{※1}) について、表5 に記す。

表5 Severity と TAT の定義

Severity レベル	severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合 たとえば、以下の現象が含まれる。 - データ破壊 - システムが再起動せず、業務が停止 - システム再起動後も、業務の停止が継続的に発生	1 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来たすものの業務を継続できる場合	1 営業日
3	障害や問題が発生するが、業務を継続できる場合	2 営業日
4	一般的な製品の使用方法や製品情報に関する質問	3 営業日

【注意事項】

※1 TAT はあくまでガイドラインであり、商業的に合理的な範囲で努力するもので、期間内に必ず障害が解決することを保証しない。問題の難易度によって期間内にソリューション案を提供できない場合、問い合わせを受け付けた旨のメールを返信することがある。

4 サポートサービス提供継続期間

メジャーバージョンのリリース後7年間か、受信ノードの動作環境となるOSのサポート提供期間が終了するまでのいずれか短い期間までサポートを提供する。具体的な日程については、下記 URL を参照すること。

<https://www.miraclelinux.com/product-service/mlmh/mlmh-for-snmp/lineup>

MIRACLE ZBX の名称は、サイバートラスト株式会社の登録商標である。

「Linux」は、Linus Torvalds 氏の米国及びその他の国における、登録商標又は商標である。

その他会社名、ロゴ、並びに製品名などは該当する会社の登録商標又は商標である。

－以上－

Copyright © 2018 Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.